

**IMPLEMENTASI PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PENERAPAN  
PILAR KEENAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA (API)  
SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PADA  
PRAKTIK *BRANCHLESS BANKING* DI PT. BANK X (Persero), Tbk**



**Penulisan Hukum  
(Skripsi)**

**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana S1 Dalam Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum  
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh :  
**KHANAN  
NIM. E 0012217**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2016**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Penulisan Hukum (Skripsi )**

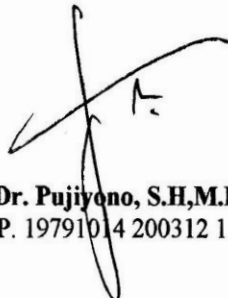
**IMPLEMENTASI PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PENERAPAN  
PILAR KEENAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA (API)  
SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PADA  
PRAKTIK *BRANCHLESS BANKING* DI PT. BANK X (Persero), Tbk**

**Oleh:**

**KHANAN  
NIM. E 0012217**

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum  
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta  
Surakarta, 1 Maret 2016

Dosen Pembimbing



**Dr. Pujiyono, S.H.,M.H.**  
NIP. 19791014 200312 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

IMPLEMENTASI PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PENERAPAN  
PILAR KEENAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA (API)  
SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PADA  
PRAKTIK *BRANCHLESS BANKING* DI PT. BANK X (Persero), Tbk

Penulisan Hukum (Skripsi)  
Oleh

KHANAN  
NIM. E 0012217

Telah diterima dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan  
Hukum (Skripsi)

Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

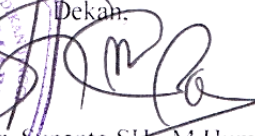
Pada


Hari : Rabu

Tanggal : 16 Maret 2016

DEWAN PENGUJI

1. Pranoto, S.H.,M.H.  
NIP. 19641219 198903 1 002 : .....  
Ketua
2. Diana Tantri Cahyaningsih S.H.,M.Hum  
NIP. 19721217 200501 2 001 : .....  
Sekertaris
3. Dr. Pujiyono, S.H.,M.H.  
NIP. 19791014 200312 1 001 : .....  
Anggota

Mengetahui  
Dekan.  
  
Prof. Dr. Supanto S.H., M.Hum.  
NIP. 196111081987021001



## PERNYATAAN

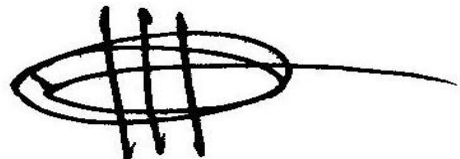
Nama : KHANAN

NIM : E0012217

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (skripsi) berjudul : **ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PENERAPAN PILAR KEENAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA (API) SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PADA PRAKTIK *BRANCHLESS BANKING* DI PT. BANK X (Persero), Tbk** adalah betul - betul karya sendiri. Hal - hal yang bukan karya saya dalam penulisan hukum (skripsi) diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar sarjana yang saya peroleh dari penulisan hukum (skripsi ) ini.

Surakarta, 1 Maret 2016

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized oval shape with several vertical lines crossing it, followed by a long horizontal line extending to the right.

KHANAN

E0012217

## ABSTRAK

**KHANAN. E0012217. 2016 IMPLEMENTASI PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PENERAPAN PILAR KEENAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA (API) SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PADA PRAKTIK *BRANCHLESS BANKING* DI PT. BANK X (Persero), Tbk. Penulisan Hukum (Skripsi). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang implementasi prinsip kehati-hatian dan perlindungan bagi nasabah dalam layanan *branchless banking* di PT. Bank X (Persero), Tbk. Branchless banking merupakan layanan jasa perbankan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik bank, melainkan dengan melibatkan pihak ketiga sebagai agen bank dan juga bantuan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian yaitu di PT. Bank X (Persero), Tbk. Jenis dan sumber data penelitian ini meliputi data primer, data sekunder, dan data tersier. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penelitian kepustakaan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan interaktif model.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan implementasi prinsip kehati-hatian dalam praktik *branchless banking* di PT. Bank X (Persero), Tbk terbagi menjadi lima aspek. Pertama, kehati-hatian dalam menyerahkan sebagian pekerjaan kepada pihak lain. Kedua, kehati-hatian dalam pemilihan agen. Ketiga, kehati-hatian dalam pengawasan terhadap agen. Keempat, kehati-hatian dalam melakukan evaluasi agen. Dan yang kelima yaitu kehati-hatian dalam penggunaan teknologi informasi. Perlindungan terhadap nasabah branchless banking, PT. Bank X (Persero), Tbk memberikan perlindungan terhadap nasabahnya baik secara preventif dan represif. Perlindungan secara preventif dengan cara memberikan pelatihan bagi agen dan memberikan edukasi berupa sosialisasi pada masyarakat sekitar keagenan mengenai layanan branchless banking. Perlindungan represif yaitu dengan melakukan koordinasi terhadap perusahaan pertelekomunikasian terkait atas keluhan *signal* dalam pelayanan branchless banking.

Kata Kunci: bank, kehati-hatian, perlindungan, nasabah, *branchless banking*.

## ABSTRACT

**Khanan. E0012217. 2016. IMPLEMENTATION OF THE CIRCUMSPECTION IN APPLICATION OF THE SIXTH FOUNDATION OF THE INDONESIAN BANKING ARCHITECTURE AS THE CUSTOMER PROTECTION EFFORT IN THE X BANK, CO. LTD BRANCHLESS BANKING. Legal Writing. Law Faculty of Sebelas Maret University .**

*This research aims to find out about the implementation of the prudential principle and the protection for the customer in branchless banking service of X Bank, Co.Ltd. The branchless banking is the service of limited banking with no through by the physically office, but involving the third party as the banking agency and also the support of information technology. The research use empirical legal materials with descriptive research. The location of this research in X Bank, Co. Ltd. The type and the data source of this research involved by the primary data, secondary data, and the tertiary data. The technique of the data collecting with in the interview and library research. This research use qualitative with in interactive models of the Analytical technique.*

*Based on the results of this research, showed the implementation of the prudential principle in the practice of the branchless banking in the X Bank, Co. Ltd. is divided into five aspect. First, the circumspections in the delegation of the work to the other party. In the second, circumspections in the selection of the agency. In the third, circumspections in the supervising of the agency. In the fourth, circumspections in the evaluating of the agency, and at the last is circumspections of the information technology using. The protection to the brachless banking customer of the X Bank, Co. Ltd. Gave the protection to the theirs customers in preventive and represive protection. The preventive protection given by the training for the agency and give the education be in the form of socialization to the citizen about the service of the branchless banking. The represive protection given by the coordination for the telecommunication company about the signal complaining in the service of the branchless banking.*

*Keywords: bank, prudence, protection, customers, branchless banking*

## MOTTO

- Beribadahlah kamu seakan kamu akan mati besok, bekerjalah kamu seakan kamu akan hidup selamanya (Ali Bin Abi Thalib).
- Tiada kekuatan yang sanggup menghentikan kemauan kuat seseorang untuk merealisasikan tujuan. Sebaliknya tidak akan ada kekuatan apapun yang dapat membangkitkan kemauan orang yang malas (WW. Zinge).
- Kesalahan tidak akan menjadi kebenaran walau berulang kali diumumkan, sebaliknya, kebenaran tidak akan jadi kesalahan walau tak seorang pun mengetahuinya (Mahatma Gandhi).
- Bantulah orang lain jika kamu ingin orang lain membantumu, dan jangan kamu sakiti orang lain jika kamu tidak ingin orang lain menyakitimu (Penulis).

## **PERSEMBAHAN**

**Dengan mengucapkan syukur, Penulis mempersembahkan karya ini kepada :**

- Allah SWT Pemilik Semesta Raya, yang senantiasa memberikan yang terbaik dalam setiap detik kehidupan;
- Junjungan Besar Nabi Muhammad SAW yang membimbing dari gelap menuju terang,
- Kedua orang tua dan nenek saya yang memberikan bantuan moral maupun materiil,
- Saudara-saudara saya yang tercinta yang selalu memotivasi saya, dan
- Teman-teman kuliah yang selalu membantu saya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penulisan hukum (skripsi). Penulis melakukan penelitian ini atas dasar ketertarikan penulis terhadap praktik baru yang ada di dunia perbankan yaitu *branchless banking*. Dalam praktik tersebut bank menggunakan orang perseorangan untuk menjadi agen, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penerapan prinsip kehati-hatian dan juga perlindungan yang diberikan kepada nasabah dalam praktik *branchless banking* tersebut, sehingga penulis menyusun penulisan hukum dengan judul **“IMPLEMENTASI PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PENERAPAN PILAR KEENAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA (API) SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PADA PRAKTIK *BRANCHLESS BANKING* DI PT. BANK X (Persero), Tbk”**. Sholawat serta salam semoga tercurah selalu kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga suatu hari yang telah Allah SWT janjikan.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya berkat bimbingan, saran, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S. selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. Supanto S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Pranoto, S.H., M.H, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
4. Dr. Pujiyono, S.H., M.H. selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya, pikiran dan tenaga yang dengan sabar memberikan saran, bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Anugrah Adiastuti, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa studi di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi.
7. Staf Pengelola Penulisan Hukum (PPH) Fakultas Hukum yang telah membantu dalam mengurus prosedur penulisan hukum atau skripsi.
8. Segenap Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta dan juga Staf Perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dalam bidang akademik kepada penulis selama masa studi.
9. Kedua orang tuaku, Abdullah dan Fatimah, terima kasih atas doa dan kasih sayang kalian semua, semoga kelak Penulis bisa membahagiakan Ayah dan Ibu atas semua jasa serta pengorbanan yang telah kalian berikan kepada aku dan menjadi seorang yang berguna.
10. Kakakku tercinta Karimah, Abdulkadir dan adikku tersayang Wafa, Aminah, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan mendoakanku.
11. Teman-teman SKIL, Sania Shahab, Inayah Alhasny dan Lina Alhabsyi yang telah memberikan dukungan dan masukan selama penulisan skripsi.
12. Kartika Laksmitasari, Khalisa Olva Aldisa, dan kawan-kawanku lainnya di Fakultas Hukum yang turut mengiringi lika-liku kehidupan di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu disini yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini banyak memberikan manfaat dan dapat berguna untuk melengkapi pengetahuan khususnya pengetahuan hukum.

Surakarta, 1 Maret 2016

Penulis,

Khanan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR BAGAN .....	xvi

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Metodologi Penelitian .....	12
1. Jenis Penelitian.....	12
2. Sifat Penelitian.....	13

3. Pendekatan Penelitian.....	13
4. Lokasi Penelitian.....	13
5. Teknik Pengumpulan Data.....	15
6. Teknik Analisis Data.....	16
F. Sistematika Penulisan Hukum .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
A. Kerangka Teori .....	20
1. Tinjauan tentang Implementasi .....	20
2. Tinjauan Umum tentang Perbankan .....	20
a. Pengertian Bank.....	20
b. Fungsi Bank.....	22
c. Layanan Jasa Perbankan.....	22
d. Kegiatan Bank Umum.....	27
3. Tinjauan tentang Prinsip Kehati-hatian .....	29
a. Prinsip Kehati-hatian .....	29
b. Prinsip Kehati-hatian Penyerahan Pekerjaan.....	30
4. Tinjauan tentang <i>Branchless Banking</i> .....	33
a. Pengertian <i>Branchless Banking</i> .....	33
b. Sejarah <i>Branchless Banking</i> di Indonesia.....	34
c. Jenis-Jenis <i>Branchless Banking</i> .....	37
5. Tinjauan tentang Arsitektur Perbankan Indonesia .....	39
a. Fungsi dan Tujuan Arsitektur Perbankan Indonesia..	40
b. Alasan Keberadaan Arsitektur Perbankan Indonesia.	41
c. Enam Pilar Arsitektur Perbankan Indonesia.....	42
6. Tinjauan tentang Perlindungan Nasabah .....	47
a. Pengertian Perlindungan Hukum.....	47
b. Pengertian Nasabah.....	48
c. Perlindungan Nasabah.....	49
d. Perlindungan Nasabah Dalam POJK.....	50
7. Tinjauan tentang Otoritas Perbankan .....	53

B. Kerangka Pemikiran.....	56
----------------------------	----

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Prinsip Kehati-hatian Dalam Praktik <i>Branchless Banking</i> di PT. Bank X (Persero), Tbk	
1. Layanan Keuangan Tanpa Kantor ( <i>Branchless Banking</i> ) Di PT. Bank X (Persero), Tbk.....	58
2. Implementasi Prinsip Kehati-hatian dalam Praktik <i>Branchless Banking</i> di PT. Bank X (Persero), Tbk.....	68
B. Perlindungan Nasabah dalam Praktik <i>Branchless Banking</i> di PT. Bank X (Persero), Tbk	
1. Perlindungan Preventif terhadap Nasabah dalam Layanan <i>Branchless Banking</i> di PT. Bank X (Persero), Tbk .....	83
2. Perlindungan Represif terhadap Nasabah dalam Layanan <i>Branchless Banking</i> di PT. Bank X (Persero), Tbk .....	88

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan.....	90
B. Saran.....	91

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Pertumbuhan Agen dan Nasabah Agen.....	63
Tabel 2. Perbedaan Layanan Keuangan Digital (LKD) dan Laku Pandai ..	68
Tabel 3. Kriteria Pemilihan Agen.....	76

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1. Bagan Teknik Analisis Data .....	17
Bagan 2. Bagan Kerangka Pemikiran .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perbedaan Perbankan Tradisional dan <i>Branchless Banking</i> .....	70
Gambar 2. Tampilan Menu Transaksi .....	81